Services à domicile

Faut-il choisir entre survie économique, qualité et engagement social ?

une organisation de

CONCERTes · cress Nord-Pas de Calais · Atout Ei · SAW-B · febecoop

Avec le soutien de

Union Européenne Fonds Européen de Développement Régional · INTERREG IV France - Wallonie - Vlaanderen Interreg efface les frontières · Wallonie · Caisse des Dépôts · Liberté • Égalité • Fraternité République Française · Pas-de-Calais Conseil Général

Services de proximité ou services à la personne

Quelles activités?

- Aide ménagère
- Livraison de linge, de repas, de courses à domicile
- Bricolage et entretien d'espace vert
- Garde d'enfants, de personnes malades, âgées ou handicapées
- Soins infirmiers ou esthétiques à domicile
- Assistance administrative, soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique
- Accompagnement, aide à la mobilité, promenade d'animaux domestiques
- Gardiennage et surveillance des résidences
- Commerces de proximité : magasin social, restaurant social, buanderie sociale

➢ Focus sur les **services à domicile** récurrents

cress · CONCERTes

Politiques de solvabilisation
côté belge

DISPOSITIFS PRINCIPAUX

Titre-service
- Nettoyage, courses, couture, repas, transport de personne à mobilité réduite
- Pour tous

IDESS (Initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale)
- Bricolage, entretien jardin, transport social, buanderie/magasin social pour particuliers
- Nettoyage locaux pour petites associations
- Priorité aux personnes précarisées

SAFPA (Services d'aide aux familles et aux personnes âgées)
- Aide à la vie quotidienne, garde à domicile
- Pour personnes âgées ou handicapées ou familles en difficulté

Politiques de solvabilisation
côté belge

DISPOSITIFS ANNEXES

Chèques ALE (Agences Locales pour l'Emploi)
- Entretien du jardin, formalités administratives, garde ou accompagnement d'enfant, ...
- Mise à l'emploi de chômeurs de longue durée

Aide à l'emploi
- Couvre une partie du salaire suite à l'engagement de personnes au chômage
- APE (Aides à la Promotion de l'Emploi), PTP (Programme de Transition Professionnelle), article 60 (réservé aux CPAS) et SINE (réservé à l'économie sociale d'insertion).

Cotisations de **mutuelles**
- Assurance complémentaire libre offre services à domicile

Communes, CPAS et intercommunales
- Garde d'enfants malades, livraison de repas à domicile, …
- Tarifs surbase des revenus.

Politiques de solvabilisation
côté français

CESU pré-financé

- Le Chèque Emploi Service Universelle pré-financé est financé en partie ou en intégralité par l'employeur, le comité d'entreprise, la caisse de retraite, les collectivités territoriales….(dispositif similaire : Titre restaurant)

A.P.A.

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est une aide accordée, par les Conseils Généraux, aux personnes de 60 ans ou plus en situation de perte d'autonomie

Chèque « Sortir Plus »

- Le chèque Sortir Plus est un dispositif Arrco Agirc permettant le financement de prestations d'accompagnement hors du domicile (souvent véhiculé). Les bénéficiaires doivent être âgés de plus de 85 ans résider dans le département du Nord et être rattachés au groupe Vauban Humanis

Modalités
côté français

Mode prestataire

- L'intervenant à domicile est employé par la structure de services

Mode mandataire

- L'intervenant à domicile est employé directement par le particulier. Le service mandataire a pour fonction : le placement de travailleurs et l'accomplissement des formalités administratives

Particulier-employeur

- L'intervenant à domicile est employé directement par le particulier. Le particulier se charge du recrutement et des formalités administratives relatives à sa fonction d'employeur.

Service de proximité et bénéficiaire : construire la relation

ETUDE SUR LE CONVENTIONNEMENT

Définition du conventionnement

Plus qu'un simple contrat !

Ensemble *d'actes et d'actions* ***engageant*** *les différentes parties et* ***organisant*** *les relations entre elles.*

Intérêt d'une convention écrite rappel juridique

Formation tacite du contrat (*engagement verbal*)

- ➢ Tout-à-fait autorisé

Mais DANGERS :

- ✓ Risque de *s'engager à la légère*, sans s'en rendre compte ou suite aux manœuvres frauduleuses du cocontractant.
- ✓ *Pas de traces* écrites.

Intérêt d'une convention écrite rappel juridique

Avantages du formalisme (rédaction d'un écrit)

- ✓ *Attire l'attention* sur l'importance du contrat.
- ✓ Conservation d'une *preuve*.
- ✓ Possibilité de *vérifier* si des *prescriptions* impératives ont été respectées (préavis, schéma de travail, hygiène et sécurité, etc.).

= Mode de protection de son consentement.

Origine de l'étude

En Belgique:

- Rien n'est obligatoire
- Législation en cours d'élaboration

En France:

- 2 types d'agréments :« simple » ou « qualité » en fonction du profil des usagers
- Parmi les critères: signature d'un « Contrat de prestation ».

Origine de l'étude

Deux autres piliers :

- Objectif dispositif titre-service = *création emploi*
- Etude CERISIS/CES relative au dispositif titre-service : Relation = *qualité service & de l'emploi*

Origine de l'étude

Hypothèse :

Conventionnement = 1 élément de la relation ?

Fil conducteur = *emploi de qualité*

Sur base de la législation en cours

émettre une proposition pour les entreprises de services (TS)

Objectifs de l'étude

Etapes pour comprendre, mesurer et rédiger:

- *Etat des lieux* du conventionnement
- *Analyse des dispositifs encadrant* la mise en place des conventions
- *Analyse du contenu* des conventions
- *Rédaction* d'un modèle-type

Méthodologie

- Questionnaire en ligne (N=71)
- 11 entretiens approfondis
- Analyse du contenu de 16 conventions

Focus sur les services à domicile *récurrents d'économie sociale* wallons et bruxellois

- ➢Comparaisons avec le secteur privé et public
- ➢Comparaisons avec la France

Entreprises interrogées

Economie sociale:

- les entreprises d'insertion agréées titres-services en Régions wallonne et bruxelloise
- les ILDE et IDESS proposant des services de proximité récurrents (jardinage,…)
- les SAFPA membres des fédérations d'économie sociale

Hors économie sociale:

- Secteur public: CPAS, ALE
- Secteur privé: agences d'intérims, autres entreprises privées et personnes physiques

Les résultats présentés = indicateurs de tendance et non des résultats chiffrés à généraliser à l'ensemble du secteur.

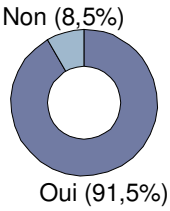
- Marge d'erreur pour les entreprises d'ES : 8,8%
- Pour les autres : pas calculable car on ne se situe pas dans une logique de représentativité.

Etat des lieux

Taux de conventionnement

- FR: 100% (obligatoire)
- W+Bxl: 91%
  - o Pas de différence entre ES et hors ES
  - o Plus bas :
    - parmi les ASBL (80%)
    - et les IDESS (77%)
  - o Plus haut :
    - parmi les SFS (96%)
    - et les entreprises Titre-service (95%)

Existe-t-il une convention entre l'utilisateur et l'entreprise?

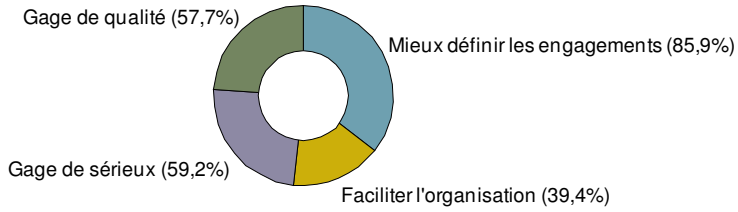


Lorsqu'il n'y a pas de convention, autres stratégies:

- Contrat oral
- Règlement d'ordre intérieur (non signé)
- Enquête de satisfaction annuelle

Intérêt du conventionnement pour les opérateurs

Pourquoi utilisez-vous une convention?

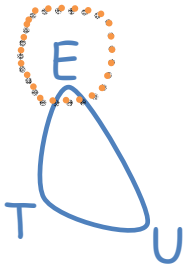


- *ES: Gage de qualité*
- *Hors ES: Organisation du service*

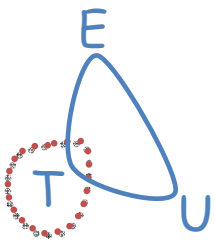
Rôle de la convention:
différentes représentations mentales

Garde-fou

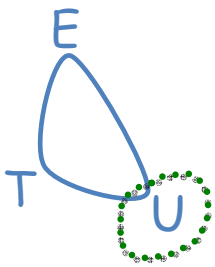
Protéger l'entreprise des abus des clients : se protéger juridiquement et économiquement



Protéger le travailleur : conditions de travail, bien-être, sécurité, limites dans les exigences, …



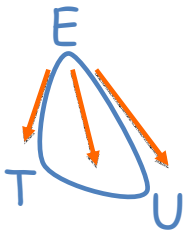
Protéger le client/bénéficiaire fragilisé: maltraitance, rôle social du travailleur, honnêteté et discrétion des travailleurs



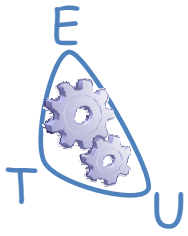
Rôle de la convention:
différentes représentations mentales

Outil de gestion

Poser les conditions: Cadrage par l'entreprise de la relation client-travailleur



Organiser les aspects pratiques

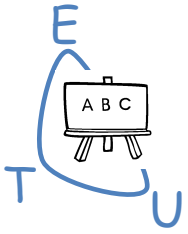


Valider une inscription administrative: formalité

Rôle de la convention:
différentes représentations mentales

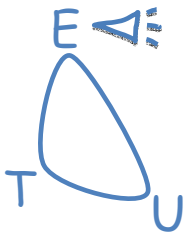
Outil de communication

Outil pédagogique : Expliquer la législation, former le client au respect,…



Outil-prétexte à la connaissance mutuelle:

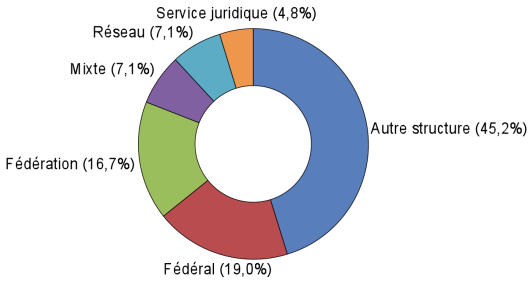
Outil de marketing: carte de visite, présentation des spécificités de l'entreprise



Origine de la convention

80% des conventions utilisées par les entreprises interrogées sont inspirées d'un modèle.

Origine de la convention



Les sources d'inspiration sont souvent des partenaires privilégiés et toujours des opérateurs considérées comme fiables.

Depuis quand ?

80% des entreprises utilisant une convention le font depuis le début de leur activité

Depuis quand utilisez-vous des conventions ?

	Société à Finalité Sociale		ASBL		Autre statut		**Total**	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Depuis le début de l'activité	**35**	**77,8%**	**10**	**100,0%**	**6**	**85,7%**	**51**	**82,3%**
Autre	**10**	**22,2%**	**0**	**0,0%**	**1**	**14,3%**	**11**	**17,7%**
Total	**45**	**100,0%**	**10**	**100,0%**	**7**	**100,0%**	**62**	

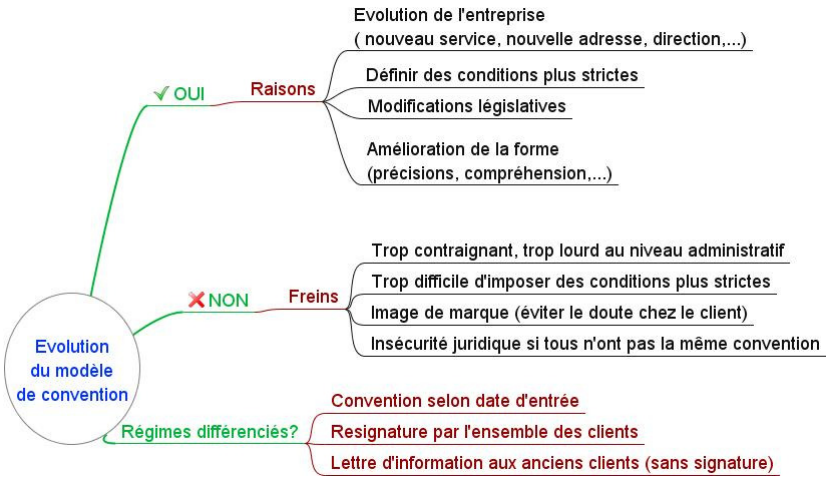
Evolution du modèle de convention

Modifiée au moins une fois : 70%

« *Une convention n'est pas vraiment un contrat. C'est un engagement. Avec l'expérience (ou les expériences); nous nous rendons compte de ses limites ou bien de ses lacunes.(…) Nous voulons une convention vivante; qui avance avec l'activité.* »

4 entreprises disent l'avoir déjà modifié 5 fois. Ces dernières sont toutes des entreprises à finalité sociale ou des ASBL.

Evolution du modèle de convention


Evolution du modèle de convention
OUI
Raisons
Evolution de l'entreprise (nouveau service, nouvelle adresse, direction,...)
Définir des conditions plus strictes
Modifications législatives
Amélioration de la forme (précisions, compréhension,...)
NON
Freins
Trop contraignant, trop lourd au niveau administratif
Trop difficile d'imposer des conditions plus strictes
Image de marque (éviter le doute chez le client)
Insécurité juridique si tous n'ont pas la même convention
Régimes différenciés?
Convention selon date d'entrée
Resignature par l'ensemble des clients
Lettre d'information aux anciens clients (sans signature)

Qui fait évoluer la convention ?

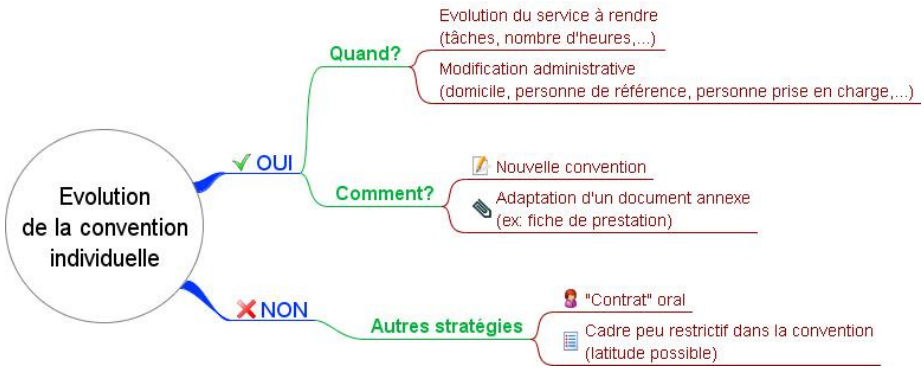
Amené par:

- le personnel
- des clients juristes
- la lecture de modèles de convention utilisés par d'autres structures
- un contrôle de l'ONEM
- une réorganisation interne

Plusieurs stratégies:

- **Direction seule**
- **Groupe de travail interne** : travailleurs + encadrement > proposition au CA ou à la direction
- **Conseil par des spécialistes externe** : technicien du droit, des assurances, travail,…
- **Proposition du client via le travailleur ou en direct**

Autres évolutions de la convention


Evolution de la convention individuelle
OUI
Quand?
Evolution du service à rendre (tâches, nombre d'heures,...)
Modification administrative (domicile, personne de référence, personne prise en charge,...)
Comment?
Nouvelle convention
Adaptation d'un document annexe (ex: fiche de prestation)
NON
Autres stratégies
"Contrat" oral
Cadre peu restrictif dans la convention (latitude possible)

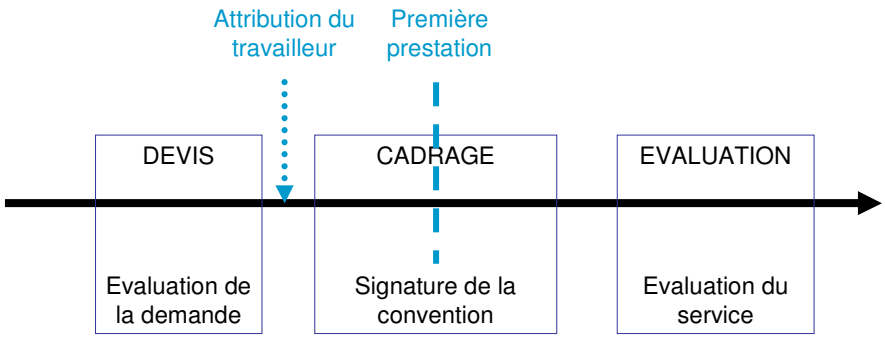
Autres outils du conventionnement

- Conditions générales
- Guide/Livret de présentation de l'entreprise
- Cadastre des tâches
- Cahier de communication
- Document pour la gestion des clés
- Questionnaire ou entretien d'évaluation (client)

Et au-delà de documents

- Uniforme
- Réunions d'équipe et formation
- Suivi travailleur et évaluation

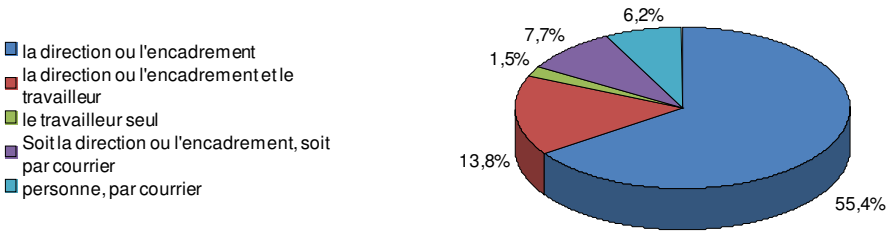
Pratiques encadrant le conventionnement



Signature en présence de qui ?

Economie sociale

La convention est signée en présence de l'utilisateur et de ?



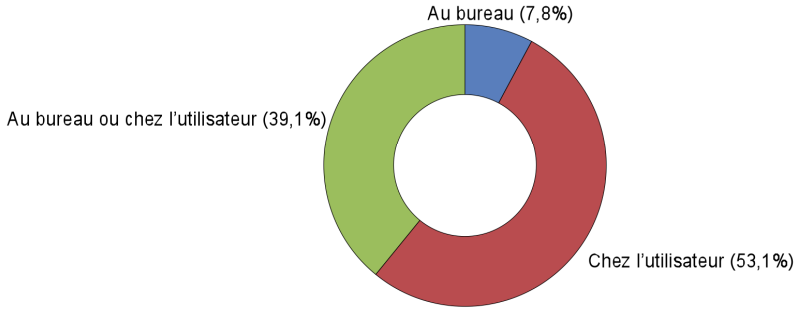
- La **direction** est présente dans plus de **70% des cas**.

Hors économie sociale

- **40% par courrier**

Lieu de la signature ?

En général, où cette convention est-elle signée ?



Situation la plus fréquente:

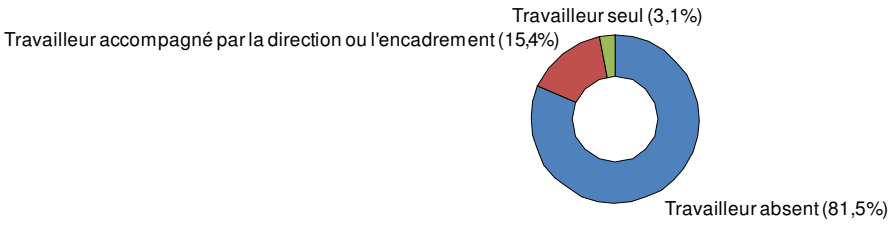
- Chez l'utilisateur avec la direction / l'encadrement

Place du travailleur

Convention avant tout bilatérale (entreprise – client)

- **but: inscrire l'entreprise au centre de la relation**

Dans près de 20% des cas, le travailleur est présent à la signature



Moment de la signature ?

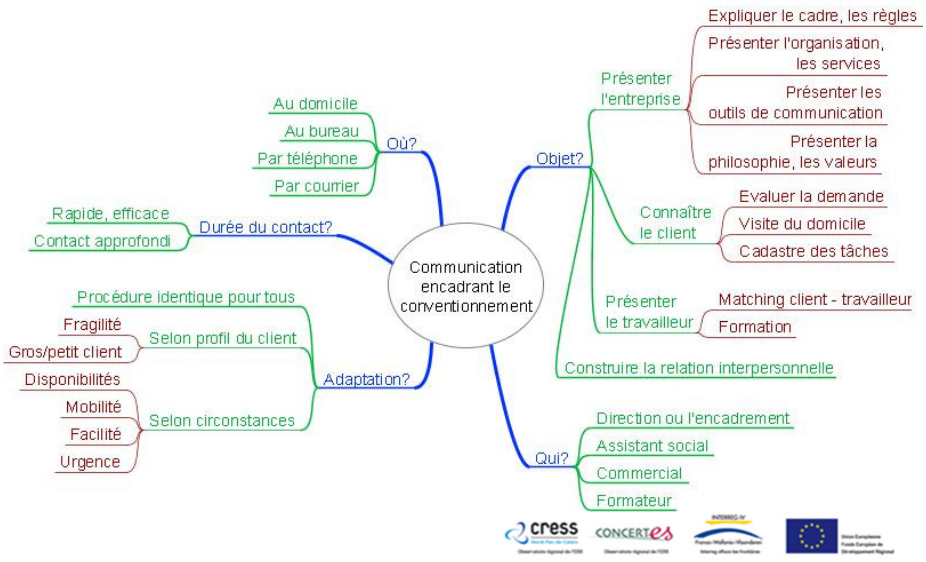
En général, quand est-elle signée?

	ES		Hors ES		**Total**	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
avant la première prestation	**42**	**77,8%**	**5**	**55,6%**	**47**	**74,6%**
le jour de la première prestation	**7**	**13,0%**	**2**	**22,2%**	**9**	**14,3%**
après les premières prestations	**5**	**9,3%**	**2**	**22,2%**	**7**	**11,1%**
Total	**54**	**100,0%**	**9**	**100,0%**	**63**	

Les entreprises ES veillent davantage à signer une convention avant de commencer les prestations.

Les asbl interrogées font toujours signer la convention avant toute prestation.

Communication encadrant le conventionnement



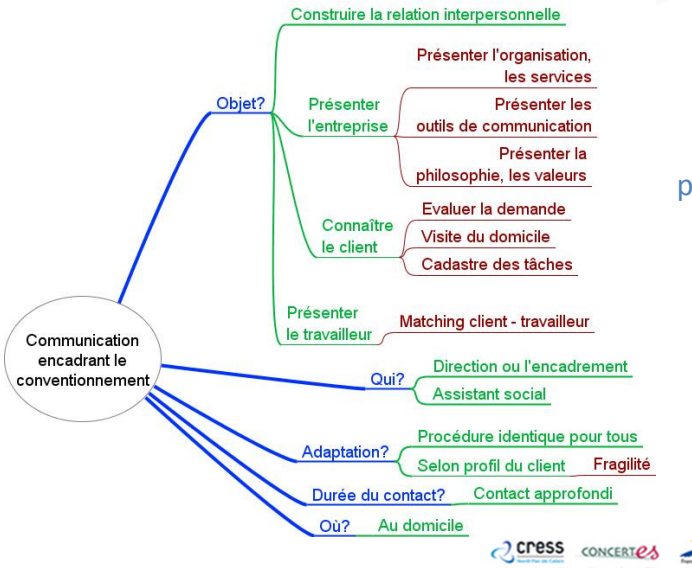
Types de communication

1. Communication minimaliste
2. Communication bien traitante
3. Communication cadrante
4. Communication centrée sur le travailleur

Communication minimaliste

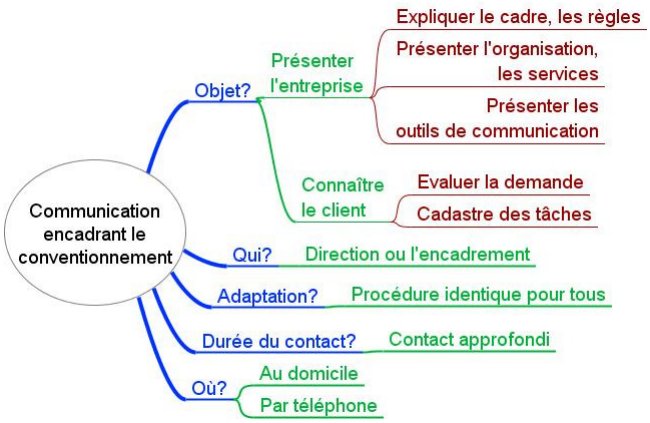
Entreprise commerciale

Communication bientraitante



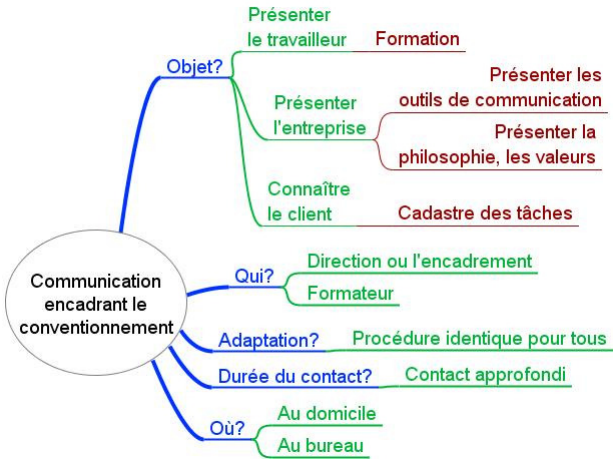
Entreprise visant un public fragilisé et offrant de multiples services

Communication cadrante



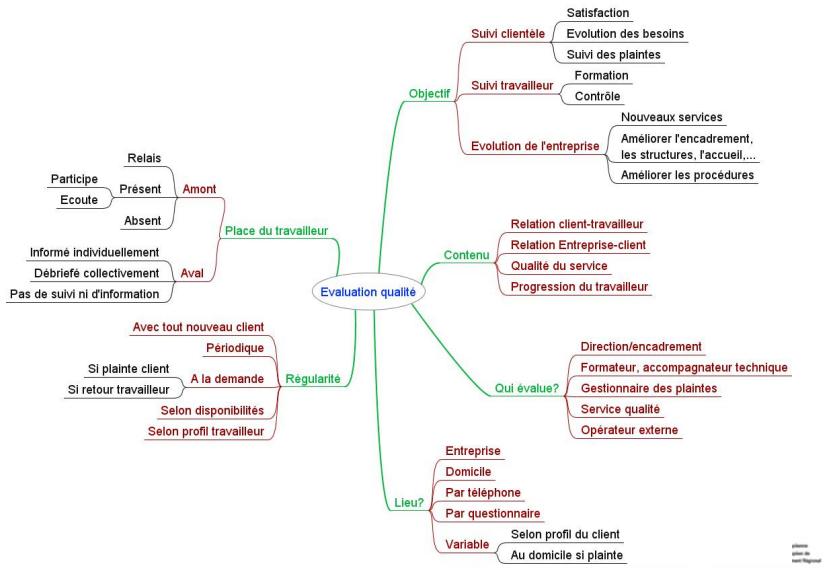
Entreprise d'insertion

Communication centrée sur le travailleur



Entreprise de formation

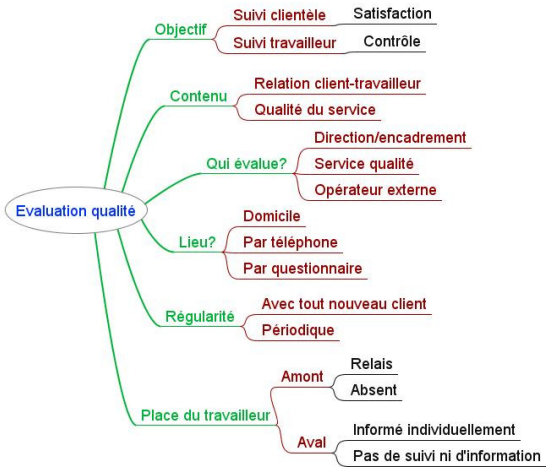
Evaluation du service



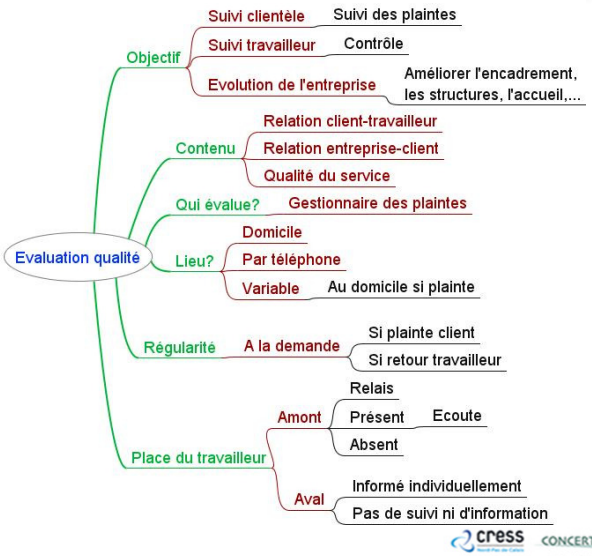
Evaluation du service

1. Evaluation orientée résultat
2. Evaluation réactive
3. Evaluation proactive
4. Evaluation coopérative
5. Evaluation formative

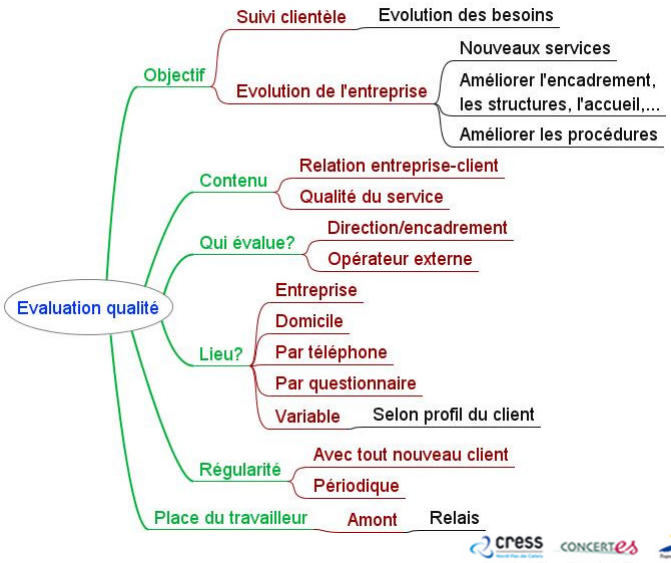
Evaluation orientée résultat



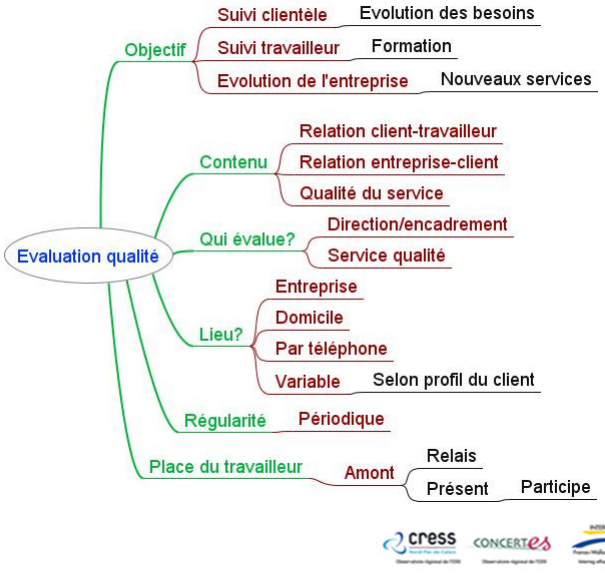
Evaluation réactive



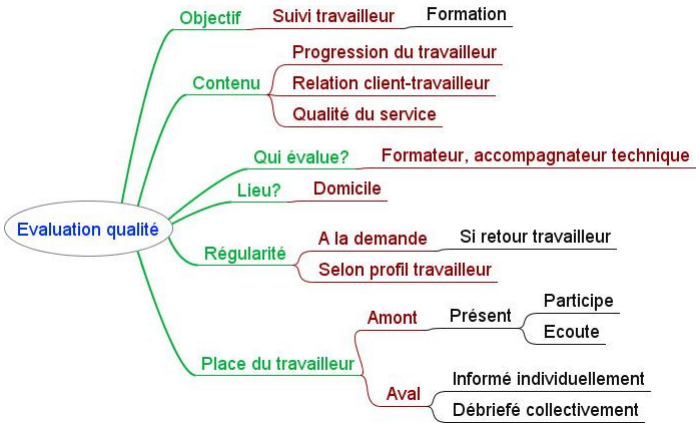
Evaluation proactive



Evaluation coopérative



Evaluation formative



12 facettes des entreprises de services

Entreprise « commerciale »:

Vise la rentabilité, l'efficacité

Entreprise « légaliste »:

Cherche à respecter les lois, à instaurer des procédures

Entreprise « prudente »:

Cherche à se protéger, à éviter les ennuis

Entreprise « intermédiaire »:

Intermédiaire administratif entre le client et le travailleur

Dont celles qui guident l'économie sociale

Entreprise « bien traitante »:

Accorde beaucoup d'importance au bien-être de ses clients (souvent fragilisés)

Entreprise « formative »:

Se concentre sur la formation de ses travailleurs, sur la continuité de la formation à domicile

Entreprise « syndicaliste »:

Se soucie des conditions de travail de ses travailleurs (matériel, horaire, conditions d'hygiène, …)

Entreprise « coopérative »:

Accorde beaucoup d'importance à l'esprit d'équipe entre les travailleurs et avec les clients

Entreprise « militante »:

Veut jouer un rôle social, changer les mentalités

Entreprise « créatrice d'emploi »:

Vise principalement la création (et la pérennisation) des emplois

Entreprise « bon père de famille »:

Pose le cadre, établit les règles

Entreprise « communicante »:

Veille à son image et développe sa culture d'entreprise

Service de proximité et bénéficiaire : construire la relation

CONVENTION-TYPE

Construction des outils

Le matériau de départ :

- les conventions et annexes de 16 entreprises de services de proximité (ES, hors ES - en France et en Belgique), soit 23 documents

Une double analyse : juridique et sociale

Utilisation des outils

Convention de prestation + **Guide de l'entreprise de services, de l'utilisateur et du travailleur**

= 2 outils pour jouer différents rôles et mettre en avant vos multiples facettes !

- Des documents adaptables au cas particulier de votre entreprise
- Version Word disponibles sur internet :
  www.observatoire-ess.eu www.atoutei.be www.saw-b.be
- Parties grises = à compléter avec l'utilisateur
- Deux documents à utiliser ensemble (signatures et paraphe des parties prenantes)

Le plan :

Convention de prestation, un cadre

p. 3 à 7

Les arrangements concrets, particuliers :

- ✓ Définition des parties
- ✓ Activités
- ✓ Schéma de travail
- ✓ Mode de paiement
- ✓ Durée de la convention et résiliation
- ✓ Loi applicable et juridiction compétente en cas de litige
- ✓ Engagements mutuels des contractants et toutes dispositions applicables

+ Données utiles

Le plan : *Guide de l'entreprise, de l'utilisateur et du travailleur :*

p. 8 à 10

Le mode d'emploi général pour assurer une *relation de qualité*, un *service de qualité* pour l'utilisateur et un *emploi de qualité* pour le travailleur :

- Préambule – *outil de marketing*
- Dispositions générales – *outil de cadrage et pédagogique*
- Activités - *outil pratique et garde-fou travailleur*

  A propos des tâches du travailleur et de l'utilisation des titres services – *garde-fou entreprise et travailleur*

  Matériels et produits - *garde-fou travailleur et outil pédagogique*

  + fiche annexe : outil pratique et de connaissance mutuelle

p 19 à 20

Le plan : *Guide de l'entreprise, de l'utilisateur et du travailleur*

p. 10 à 13

- Organisation des prestations – *outil d'organisation et cadrage, garde-fou entreprise*

  Définition de l'horaire

  Absence ou modification de l'horaire par l'utilisateur

  Absences du travailleur

  Modalités d'accès au domicile

  Visites au domicile du travailleur

  Pauses du travailleur

  Usage du téléphone

  Tabagisme

- Paiement des prestations – *outil d'organisation et pédagogique*

  Pour les titres-services papier

  Pour les titres-services électroniques

  Courses ménagères

Le plan : *Guide de l'entreprise, de l'utilisateur et du travailleur*

p. 13 à 16

- Hygiène *– garde-fou travailleur, outil pédagogique*
- Sécurité *– garde-fou travailleur, outil pédagogique*
- Respect des personnes
  - Confidentialité des données *– garde-fou client*
  - Respect de la vie privée *– garde-fou client*
- Perte et vol *– garde-fou entreprise et client*
- Assurances *– garde-fou entreprise et client*
- Plainte *– garde-fou entreprise et client*
- Suspension de service *– garde-fou entreprise*

Le plan : guide de l'entreprise, de l'utilisateur et du travailleur

p. 17 à 18

- Engagements mutuels *– outil de marketing et de connaissance mutuelle*
- Durée de la convention et résiliation *– garde-fou entreprise et client*
- Loi applicable et juridiction compétente en cas de litige *– garde-fou entreprise et client*

Les derniers conseils pour la route

Attention à :

- Cohérence des documents
- Respect de la vie privée
- Eviter les articles ou dispositions fourre-tout
- Lisibilité des documents.
- Aspect légal :
  - « *Un titre-service correspond à une heure complète réalisée* ».
  - *Eviter des périodes de travail comptabilisées en heures fractionnées (2h30, 3h15…).*
  - *Interdire les activités non autorisées (nettoyage à l'extérieur, …).*

Les derniers conseils pour la route

- Ne pas ouvrir la possibilité de choisir son travailleur
- Préciser le moment de remise des titres-services
  + Procédure pour l'usage des titres-services électroniques.
- Définir le dédommagement s'il n'y a pas eu de prestation
- Vérifier jusqu'où portent vos assurances
  - o déplacement pour courses ménagères
  - o montant de la franchise en cas de dommage, etc.

Conjuguer social et qualité quand les moyens se raréfient

3 stratégies

- Mutualiser les ressources
  - Eric Bernard (Proxemia)
  - Hervé Samyn (Cortigroupe)
- Se déployer et innover
  - Henri Le Marois (CRESS NPdC)
  - Claudio Pescarollo (GABS)
- Former son personnel
  - Ophélie Lababsa (Ekoservices)
  - Dominique Vanlierde (Centre familial de Bruxelles)